

# Terugblik 2021

## en vooruitblik 2022



'Afgelopen jaar is de impact van de NSR meer dan verdubbeld'



'Het is fijn als er iemand over je schouder meekijkt en je tips geeft'



'Ik heb nu overzicht in mijn financiën'

# Inhoudsopgave

Het voorkomen van geldproblemen bespaart 180 miljoen euro	5
Steeds meer hulp via 0800-8115	6
Samen met bedrijven	9
Samen met gemeenten	13
Samen met (hulp)initiatieven	16
NSR voor ondernemers	18
Mensen vinden en bereiken	20
Onderzoek en doorontwikkeling	21
Directe verbinding via de klantenservice van partners	22
Jaarresultaat 2021	24
Raad van toezicht	27



# Persoonlijk voorwoord Martin

In het afgelopen jaar heeft stichting Nederlandse Schuldhulproute (NSR) een grote impact gemaakt. We hebben veel mensen op weg mogen helpen in het maken van een eerste stap naar hulp bij geldzorgen. Dit is mede mogelijk gemaakt door onder andere de intensivering van de brede schuldenaanpak en de extra middelen die de overheid heeft vrijgemaakt voor preventie en vroegsignalering.

Hierdoor hebben afgelopen jaar ruim 400.000 mensen via Geldfit een eerste stap gezet naar financiële gezondheid. De impact van de NSR is meer dan verdubbeld. Samen met bedrijven, gemeenten en hulpinitiatieven konden we mensen met mogelijke geldzorgen vinden, bereiken en in beweging zetten.

De ingrijpende verhalen van de hulpvragers motiveren mij dagelijks om me voor dit doel in te zetten. Eén van die verhalen is het verhaal van André:

*'Via de test op Geldfit.nl ben ik verder gekomen. Zelf zag ik door de bomen het bos niet meer. Ik heb een goed gesprek gehad bij een hulpinstantie en nu voel ik me erg opgelucht. Ik heb in geen tijden zo goed geslapen.'*

Op naar een mooi 2022, een jaar waarin we samen door mogen bouwen aan een financieel gezond Nederland!

*Martin Suithoff is de directeur van stichting NSR*

Martin Suithoff





### **Over de NSR**

De NSR is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners. Samen werken we aan een financieel gezond Nederland. Dit doen we doormensen eerder te vinden, te bereiken en te leiden naar passende tools of hulp om financieel gezond te blijven of te worden.



Sadik Harchaoui,  
Chef de Mission

# Het voorkomen van geldproblemen bespaart 180 miljoen euro

SchuldenlabNL onderzocht in samenwerking met Deloitte wat de maatschappelijke impact is van Geldfit.nl. Om dit te analyseren hebben ze zowel op micro- als macroniveau gekeken naar de bijna 190.000 gebruikers over 2020. Uit het onderzoek blijkt dat het voorkomen en verhelpen van geldproblemen een besparing opleverde van 180 miljoen euro aan maatschappelijke kosten.

Er wordt bijvoorbeeld minder gebruik gemaakt van sociale voorzieningen, zoals uitkeringen en re-integratietrajecten, en er is een lagere kans op chronische ziekten of GGZ gebruik. Door de toegenomen arbeidsparticipatie van mensen die geen geldzorgen meer hebben, wordt er meer winst gemaakt in de sectoren waar zij (meer) gaan werken en groeit het Nederlandse BBP.

Sadik Harchaoui, Chef de Mission van Stichting SchuldenlabNL, zegt: *'Het is fantastisch dat deze impactmeting is uitgevoerd en laat zien dat de resultaten zo positief zijn. Hieruit blijkt dat deze aanpak werkt. We hopen dat dit nog meer gemeenten overtuigt om aan te sluiten bij de NSR. Zo werken we samen naar een financieel gezond Nederland.'*

In 2021 hebben we met alle partners twee keer zoveel mensen bereikt als in 2020, dus dit onderzoek is de bevestiging dat we met Geldfit door mogen bouwen om nog meer huishoudens met geldproblemen te bereiken.

SCHULDENLAB NL

[Download het hele rapport](#)



# Steeds meer hulp via 0800-8115

2021 was voor veel mensen een spannend jaar. Iedere maand belden honderden mensen naar 0800-8115, het landelijk telefoonnummer voor hulp bij geldzorgen. Medewerkers luisterden naar het verhaal, dachten mee en brachten mensen in contact met passende hulp. Soms waren mensen verdrietig, gefrustreerd of moedeloos. Door praktische tips en een warme doorverwijzing wisten zij vaak weer hoe ze een stap verder konden komen.

Lees hier de 10 meest gehoorde geldzorgen van het afgelopen jaar:

- 1 Het lukt me nu niet om een rekening te betalen.
- 2 Ik heb al een betaalachterstand bij mijn energiebedrijf en de energieprijzen lopen op.
- 3 Door corona heb ik als ondernemer (een deel) van mijn werk verloren.
- 4 Alles wordt steeds duurder. Hoe kan ik dit blijven betalen als mijn salaris hetzelfde blijft?
- 5 Als ik gokreclames voorbij zie komen, kan ik de verleiding vaak niet weerstaan.
- 6 Ik heb geen buffer en krijg plotseling een grote noodzakelijke uitgave.
- 7 Hoe moet ik rondkomen van alleen een AOW?
- 8 Mijn kindregelingen vallen weg als mijn kind 18 jaar wordt of gaat studeren.
- 9 Mijn terugbetaling aan DUO is veel hoger dan ik had verwacht.
- 10 Ik maak mij zorgen om iemand in mijn omgeving.

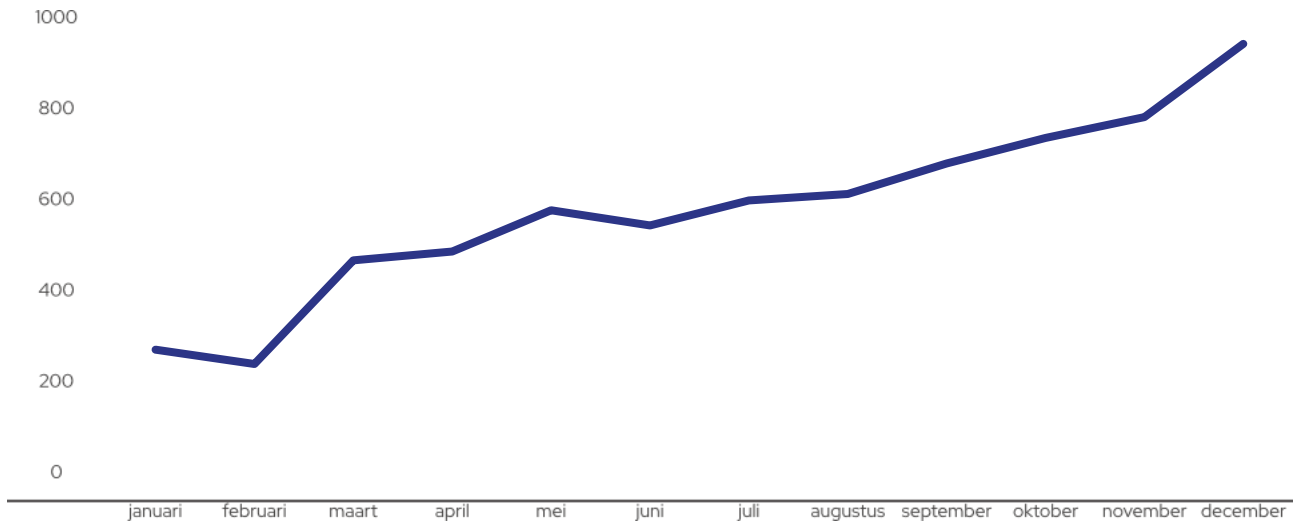
Gedurende het jaar is het aantal mensen die de hulplijn weten te vinden stabiel gegroeid; van enkele honderden per maand naar duizend. Onze verwachting voor 2022 is dat dit aantal verder toeneemt en we nog meer mensen een stap verder kunnen helpen.



*Frederieke Kokol geeft leiding aan het belteam 0800-8115.*

[Lees het uitgebreide artikel over geldzorgen](#)

## Aantal mensen dat per maand gebruikmaakt van 0800-8115



**7.500 mensen** belden of chatten met 0800-8115. Zij ontvingen een luisterend oor en een persoonlijk advies

# 95%

**95% van de mensen** werd warm doorverwezen naar passende tools of hulp.

'Ik had een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar. Het is de eerste keer dat ik in zo'n situatie terecht ben gekomen. Via Geldfit kwam ik uit bij een welzijnsorganisatie. Zij hebben me geholpen. Voor nu is er gelukkig een oplossing.'

**Erik (30 jaar)**





# Samen met bedrijven

In 2021 zijn er 23 nieuwe bedrijven, waarvan 5 pilots, aangesloten als partner bij de NSR. In totaal zijn er op dit moment 40 bedrijven aangesloten. Elke partner communiceert op een eigen manier met haar klanten of medewerkers. Het bereik via bedrijven zorgt ervoor dat nog meer mensen in beweging komen en de stap zetten naar hulp. Zo draagt elke partner bij aan een financieel gezonde toekomst van huishoudens in Nederland.

Er is ook een grote variatie in bedrijven ontstaan afgelopen jaar. Dit is erg belangrijk voor onze aanpak, want we streven ernaar om alle Nederlanders via verschillende manieren te bereiken. Bijvoorbeeld vanuit de banken, verzekeraars, energieleveranciers, maar ook vanuit overheidsinstanties, werkgevers, woningcorporaties,

brancheorganisaties en vanuit de gemeenten. Het is prachtig om te zien hoe groot het bereik is. Er zijn nu al mensen die vanuit al deze verschillende perspectieven met één boodschap worden bereikt en aangemoedigd worden om financieel gezond te worden of te blijven. Zo hebben de aangesloten partners gezorgd voor ruim een derde van al het bezoek op Geldfit.nl.

In 2022 gaan nog meer primaire schuldeisers zich aansluiten. Ook zijn er gesprekken met grote werkgevers én koepelorganisaties. Er wordt genetwerkt in verschillende regio's en er ontstaan steeds vaker samenwerkingen tussen gemeenten en private partijen. We zien uit naar het komende jaar waarin we met onze partners nog meer positieve impact mogen maken op de levens van mensen om ons heen.



*Marcel Schutte  
is adviseur Bedrijven*



*Martin Suithoff en Paul Bakker te gast bij Univé*



'Het schuldhulpplandschap is zo versplinterd en er zijn zoveel initiatieven, dat iedereen snakt naar een centraal loket.'

**Wouter Joosten (Greenchoice)**

'Het probleem is groter dan we denken. Per jaar krijgt 10% van onze werknemers loonbeslag opgelegd door incassobureaus. Zij zitten dan al met grote schulden, maar een groot deel van de mensen met geldproblemen komt door schaamte niet eerder bij ons in beeld. Daarom is het belangrijk dat meer organisaties aansluiten op de route.'

**Ron Steenkuijl (ADG | Asito)**



The logo for Triodos Bank, featuring the name 'Triodos Bank' in a dark blue serif font, with a green circular icon containing a white geometric pattern to the right of the word 'Triodos'.

**Triodos Bank**

'Daarom is de laagdrempeligheid die de NSR biedt zó belangrijk. De anonieme test waarbij je direct adviezen krijgt, maakt de drempel om te bellen lager.'

**Patty Zuidhoek (Triodos)**

'De route helpt bedrijven bij vroegsignalering op de werkvloer. (..) Financieel fitte werknemers hebben minder zorgen, wat leidt tot hogere loyaliteit en productiviteit en een lager ziekteverzuim. Dat is in het belang van werknemers en bedrijven, maar ook voor alle inwoners in deze regio. Daarom werken we toe naar een samenwerking op schuldpreventie met alle 21 Brainportgemeenten.'



**Partnerfonds  
BRAINPORT  
EINDHOVEN**

**Staf Depla (Brainport)**

# Bedrijven aangesloten in 2021



*Er zijn 18 nieuwe bedrijven aangesloten. Bij nog 5 bedrijven loopt er een pilot.*

# Bedrijven aangesloten voor 2021



# Samen met gemeenten



Het aantal gemeenten dat is aangesloten op de NSR is in 2021 meer dan verdubbeld; van 34 naar 91 aangesloten gemeenten. Daarmee is de schuldhulproute voor ruim 50% van alle Nederlandse huishoudens volledig ingericht.

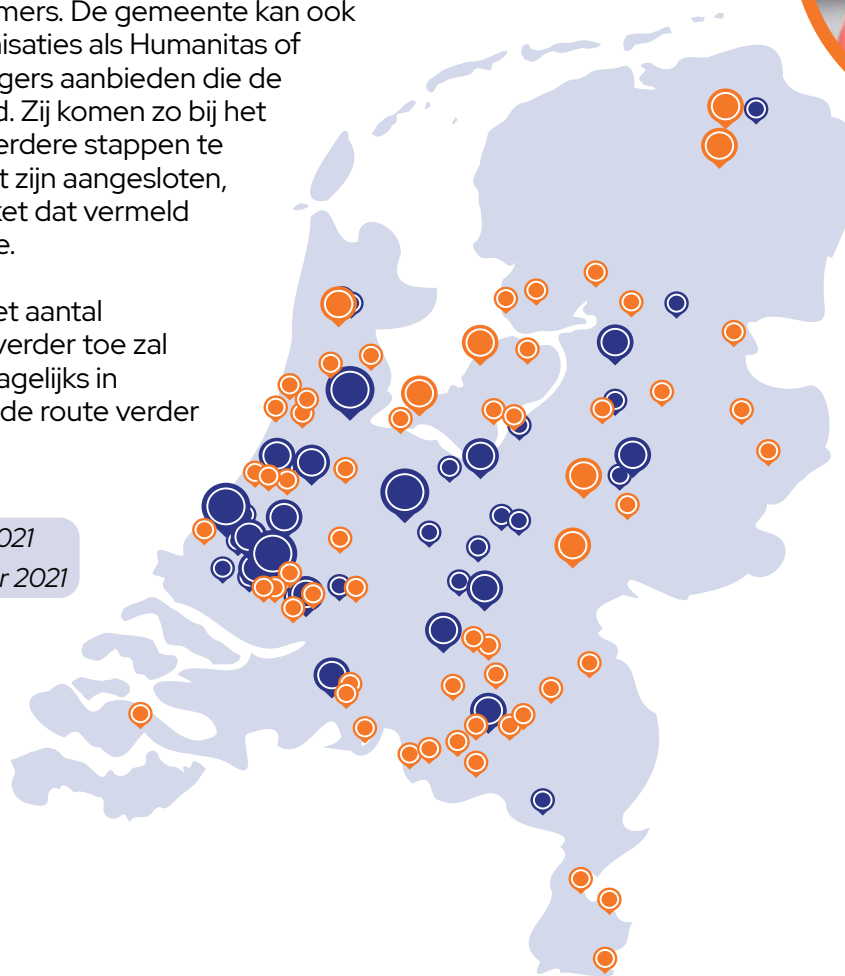
Wanneer een gemeente zich aansluit bij de NSR, dan wordt de sociale kaart zo ingericht dat het precies past bij de keten en het beleid van de gemeente. Dit geldt voor hulp aan particulieren en aan ondernemers. De gemeente kan ook strategische vrijwilligersorganisaties als Humanitas of SchuldHulpMaatje bij hulpvragers aanbieden die de Geldfit-test hebben afgerond. Zij komen zo bij het best passende loket uit om verdere stappen te zetten. Bij gemeenten die niet zijn aangesloten, komen inwoners uit bij het loket dat vermeld staat op de gemeentewebsite.

In 2022 verwachten we dat het aantal gemeenten dat zich aansluit verder toe zal nemen. Daarnaast gaan we dagelijks in gesprek met gemeenten om de route verder te optimaliseren.

*René Timmerman is gemeenteadviseur*



-  Gemeenten aangesloten in 2021
-  Gemeenten aangesloten voor 2021





'Veel mensen maken zich zorgen om hun financiën en ervaren daardoor stress. Zij wachten vaak te lang met hulp zoeken waardoor geldproblemen toenemen. De NSR helpt om de inwoners van Rotterdam actief te benaderen. Ook de mensen die zich (nog) niet bewust zijn van hun geldproblemen en zelf niet direct hulp zoeken. Via Geldfit kunnen mensen er zelf iets aan doen, zodat zij weer rust en overzicht krijgen.'

**Michiel Grauss (wethouder)**

'Het is lastig gebleken om mensen met geldzorgen te overtuigen tijdig aan de bel te trekken. De NSR speelt hierop in en heeft al veel mensen eerder naar passende hulp geleid en maatschappelijke kosten bespaard. Daarmee is het een goede aanvulling op gemeentelijke taak rondom vroegsignalering.'

**Pim Augustines (beleidsmedewerker)**





'Ik hoop dat veel mensen op Geldfit.nl de test doen en op tijd hulp vragen, mocht dat nodig zijn. Zo kunnen we veel geldzorgen voorkomen.'

**Peter Verschuren (wethouder)**

'Door de schuldhulproute weten mensen eerder waar ze passende hulp kunnen vinden en ook bedrijven hoeven maar naar één plek door te verwijzen. Hierdoor haken mensen minder snel af en dat scheelt een hoop stress. Door de goede samenwerking wordt via Geldfit en Geldfit Deventer doorverwezen naar de juiste plek.'

**Jenneke Nieuwenhuize (preventiemedewerker)**



# Samen met (hulp)initiatieven

Via de schuldhulproute leiden we mensen naar passende tools of hulp om financieel gezond te blijven of te worden. In Nederland zijn er duizenden vrijwilligersorganisaties, loketten, online tools of andere initiatieven. Om de geboden hulp zo passend mogelijk te maken, werkte NSR in 2021 aan vier focuspunten:



*Nathalie Eilander is bestuurssecretaris*

## 1 Eenduidige en integrale route

We bouwden aan een eenduidige, integrale en betrouwbare route. Alle aangesloten initiatieven moesten daarom aan een aantal waarden voldoen. Om dit vast te stellen is er een waardetoets opgezet. Deze gaf onder andere aandacht aan kwaliteit, meetbaar maken van effect, samenwerking, ethisch handelen en een duurzaam financieringsmodel.

## 2 Effectieve aangesloten hulpinitiatieven

We vinden het belangrijk dat alle aangesloten hulpinitiatieven effectief zijn. Dit toetsen we tijdens het accreditatieproces dat SchuldenLabNL heeft opgezet en verder uitvoert.

## 3 Versterken bestaande samenwerkingen

We versterkten bestaande samenwerkingen. Met een aantal hulpaanbieders wisselden we anoniem resultaten uit, zodat beide partijen inzicht kregen in het online gedrag van de gebruikers. Hierdoor konden we de route verder optimaliseren.

## 4 Hulpaanbod uitbreiden

We zijn nieuwe samenwerkingen aangegaan om hulpaanbod voor ondernemers te ontwikkelen. Ook is het bestaande hulpaanbod verbreed met inkomensondersteunde mogelijkheden, zoals de VoorzieningenWijzer.

Op deze manier borgden we de kwaliteit en effectiviteit van de schuldhulproute. In 2022 verwachten we nieuwe initiatieven op te kunnen nemen.

## Aangesloten interventies





'Vlak voor mijn pensioen ging het bedrijf failliet waar ik directeur was. In één klap waren we alles kwijt. Het was fijn dat we hulp kregen. Zonder hulp was het vast moeilijker geweest om onze problemen op te lossen. Nu zijn we weer schuldenvrij. Het was een moeilijke tijd, maar we zijn er sterker uitgekomen. Met mijn ervaring wil ik anderen motiveren om ook hulp te zoeken bij het oplossen van geldproblemen.'

**René (54 jaar)**



# NSR voor ondernemers

In 2021 zetten tienduizenden ondernemers via de NSR stappen naar betere financiële gezondheid voor hun onderneming. Zowel via het telefoonnummer 0800-8115 als via de zakelijke test van Geldfit vielen de grote financiële problemen op.

*Walter Baars is adviseur  
Geldfit Zakelijk*



Met name zzp'ers hadden behoefte aan een luisterend oor en zakelijk advies, maar voor het advies had men veelal geen geld. Daarom hebben de partners van Geldfit Zakelijk besloten om zakelijk advies tijdelijk gratis aan te bieden. Hierin werkten we samen met partners als OverRood, MKB Doorgaan, Ondernemersklankbord en de Kamer van Koophandel.

Het komende jaar willen we gemeenten stimuleren om via Geldfit verbinding te zoeken met lokale werkgevers om ook werknemers met (dreigende) financiële problemen hulp te kunnen bieden. Ook bellen we namens gemeenten proactief met ondernemers in kwetsbare doelgroepen. Op deze manier stimuleren we ondernemers om gebruik te maken van het aanwezige hulpaanbod.



**47.351 ondernemers** hebben een stap gezet naar financiële gezondheid via Geldfit Zakelijk.



**8.943 ondernemers** kregen via de online test inzicht in de financiële situatie van hun onderneming.



**2.433 ondernemers** hebben op basis van het advies een meetbare vervolgstap gezet naar passende hulp.

'Tijdens de coronaperiode heb ik mijn werkzaamheden niet kunnen doen. Geldfit Zakelijk heeft me doorverwezen naar MKB Doorgaan en van daaruit naar het Ondernemersklankbord. Als ondernemer is het fijn dat er iemand over je schouder meekijkt, iemand die je tips geeft. De periode is negatief begonnen, maar positief geëindigd.'

**Cliff | Lifestyle coach bij Re-build.**



**Bekijk de video met het hele verhaal**

# Mensen vinden en bereiken

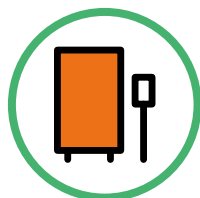
Om mensen effectief te bereiken en daadwerkelijk in beweging te brengen, is het belangrijk dat mensen de boodschap meerdere keren en vanuit verschillende kanten horen. Vooral de aangesloten bedrijven zijn sterk in het aanspreken op het juiste moment en met de juiste toon.

Het mooist kwam dit jaar tot zijn recht tijdens de voorjaars- en najaarscampagne in samenwerking met Rijksoverheid. Doordat er op hetzelfde moment vele campagnes werden gevoerd met dezelfde boodschap, nam zowel het bereik als het aantal mensen die de online test maakten enorm toe. Ook zagen we dat 1 op de 6 mensen nog een tweede of derde keer terugkwam om de test helemaal af te maken. Ook komend jaar willen we samen met onze partners twee grote 'multichannel' campagnes doen.

*Marijn Op 't Land is teamleider Marketing & Communicatie*



In 2022 willen we meer tijd nemen om kennis uit te wisselen met onze partners en feedback te verzamelen vanuit onze doelgroep. Zo leren we met en van elkaar welke insteek en aanpak effectief is.



**1.133 posters** in bushokjes



**3.572 radiospots** tijdens de campagne van Rijksoverheid



**180 keer zichtbaar** in lokale en landelijke media



**56.155 gerichte flyers** in de brievenbus met gemeentecampagnes



**1.371.750 views** in sociale media bij gemeentecampagnes.

# Onderzoek 2021 & doorontwikkeling

Afgelopen jaar zijn we aan de slag gegaan met het vernieuwen van onze werkwijze en kanalen. Door uitvoerig onderzoek konden we waardevolle kennis opdoen. BTKNS heeft kwalitatief onderzoek gedaan onder de gebruikers van Geldfit en 0800-8115. Daarnaast deden Deloitte & SchuldenlabNL onderzoek naar de maatschappelijke impact van de test. Samen met sociaal ontwerp bureau (ink.) hebben we nog een strategisch proces doorlopen. Dankzij al deze onderzoeken kunnen we Geldfit beter afstemmen op de behoefte van de bezoeker.

In de zomer van 2021 konden we op basis van deze inzichten een nieuwe productstrategie voor Geldfit ontwikkelen. Deze strategie is volledig gericht op de gebruiker, met focus op de emotie van de bezoeker. Op dit moment werken we aan een nieuwe versie van Geldfit, waarin we de bezoeker faciliteren in het zetten van een eerste stap.

De persoonlijke benadering gaat in deze strategie een nóg grotere rol krijgen, voor een goede balans tussen 'tech en touch'. We verwachten in de eerste helft van 2022 een nieuwe versie te lanceren, waarbij er nauwe samenwerking is met 0800 – 8115 én de vrijwilligers van de stichting Nederland Geldzorgenvrij.

2022 belooft een innovatief jaar te gaan worden. Een jaar waarin we veel gebruikers de weg mogen wijzen naar financiële gezondheid.

*Jaap Meijer is teammanager  
Innovatie & Ontwikkeling*



# Directe verbinding via de klantenservice van partners

Veel van de aangesloten bedrijven spreken dagelijks mensen die hulp nodig hebben bij hun financiële situatie. Via de tool van NSR Direct krijgen medewerkers inzicht in alle beschikbare hulpinterventies in Nederland.

Klantenservicemedewerkers worden getraind om de goede vragen te stellen en de situatie in beeld te brengen. Als een klant bijvoorbeeld belt voor het treffen van een betalingsregeling, dan brengt de medewerker deze klant direct in contact met de juiste hulp. Dit maakt NSR Direct een heel effectief hulpmiddel voor bedrijven.

*Hiske van der Hoek-Zandvliet is adviseur bedrijven*



In het afgelopen jaar zijn diverse partners gestart met het gebruik van NSR Direct. De ervaringen die zij daarmee hebben opgedaan, gebruiken we voor het verder verbeteren van de tool. Ook brengen we medewerkers die de tool kennen bij elkaar om met elkaar tips en ervaringen te delen om het gebruik ervan nog effectiever te maken.

Deze uitwisseling draagt eraan bij dat partners komend jaar hun klanten nog beter kunnen doorverwijzen naar hulp via NSR Direct. Daarnaast kunnen we in 2022 meer partners gebruik laten maken van NSR Direct, omdat we met de opgedane kennis op een passende manier de tool kunnen implementeren.



'Dankzij de hulptool van NSR Direct kunnen we onze leden een extra service bieden die ze écht nodig hebben. Wij halen meer voldoening uit ons werk en ons lid krijgt de hulp die hij of zij nodig heeft.'

**Gözde Aksu – Yilmaz (Service Expert Klantdialoog bij VGZ)**

'Ik heb geen grote geldproblemen, maar aan het einde van de maand is het wel eens spannend. Via de test op Geldfit.nl kreeg ik de app Fikks als advies. Hierdoor heb ik nu een online buddy die me helpt om overzicht in mijn financiën te krijgen.'

**Sabrina (24)**



# Jaarresultaat 2021



**435.013 mensen** zetten een stap naar financiële gezondheid via een kanaal van de NSR.



**111.265 mensen** kregen via een online test zelfinzicht door een persoonlijk advies.



**8.714 mensen** ontvingen een luisterend oor. Ook dachten we persoonlijk met hen mee.



**27.868 mensen** zetten op basis van het advies een meetbare vervolgstap naar passende hulp.



## Ontwikkeling door de jaren

	2019	2020	2021
Stap gezet door bezoek website NSR	121.483	189.844	435.013
Inzicht in financiën door persoonlijk advies	25.283	53.792	111.265
Luisterend oor en persoonlijk meegedacht	-	1.295	8.714
Meetbare vervolgstap naar passende hulp	10.477	19.680	27.868

## Meetbare vervolgstappen naar hulp in 2021



**17.337 mensen** geholpen naar **online zelfhulptool** of naar de klantenservice voor het aangaan van bijvoorbeeld een **betalingsregeling**.



**660 mensen** gekoppeld aan een **online coach**.



**2.364 mensen** in contact gebracht met een **lokale vrijwilligersorganisatie**.



**7.507 mensen** doorverwezen naar **gemeentelijke schuldhulp**.

'Ik ga binnenkort met pensioen en dan krijg ik 600 euro minder inkomsten. Ik heb nu geen betalingsachterstanden, maar het gaat echt om de toekomst. Ik kreeg via Geldfit.nl de tip dat ik recht heb op toeslagen; zorgtoeslag en huurtoeslag. Er werd snel gereageerd en ik ben erg blij met het meedenken vanuit Geldfit.nl.'

**Mehmet (67 jaar)**



# Raad van toezicht

Wat mij in het bijzonder aanspreekt in de strategie is dat de NSR mensen op een positieve, motiverende manier wil bevestigen dat ze hun financiën op orde hebben. De NSR wil mensen met geldzorgen eerder bereiken en hen bewegen tot het nemen van actie om erger te voorkomen en zicht te houden op een gezond toekomstperspectief.

De NSR werkt aan het bewustzijn en de acceptatie van de financiële situatie waar mensen in zitten. Dat is nogal een uitdaging, want schaamte is een belangrijke reden om het niet over geld te hebben. Waar we ons voortdurend via social media in de etalage zetten, doen we dat niet als het gaat over geldzaken. En al helemaal niet als je niet uitkomt met je inkomen.

De samenwerking in het NSR-netwerk tussen gemeenten, bedrijven, (hulp)initiatieven en kennisinstituten maakt dat we gezamenlijk de krachten kunnen bundelen. Samen gaan we de uitdaging aan om financieel bewustzijn bespreekbaar te maken.

*Hennie Duteweert, Voorzitter  
van Raad van Toezicht*



*Ditte Hak*



*Manuel van der Hoek*



*Peter Rijdsdijk*



*Ron Steenkuijl*

